03

ASSURER AUX STRUCTURES ACCOMPAGNÉES UN SUIVI DANS LA DURÉE

Aux missions de diagnostic et de qualification des compétences de prestataires extérieurs, l'offre de service interne intègre également une dimension de suivi qui vise à la fois à :

- assurer aux structures accompagnées une présence dans la durée
- apporter des éléments d'évaluation du dispositif aux pilotes et aux divers intervenants (dans une logique de démarche progrès).

Le suivi des structures bénéficiaires

À l'issue de chaque accompagnement individuel ou collectif, le/la chargé(e) de mission DLA effectue une restitution avec le(s) bénéficiaire(s), le prestataire et toute personne / institution invitée par le(s) bénéficiaire(s) afin de remettre l'accompagnement réalisé dans la perspective du plan d'accompagnement.
Ce temps de restitution a pour objectif de :

- s'assurer de la pertinence et de l'appropriation de l'ingénierie mise en œuvre (contenu, modalités d'intervention, …) au regard du besoin d'appui initialement identifié
- appréhender la réalisation des engagements contractualisés entre le bénéficiaire et le prestataire et identifier la nature et les causes des écarts
- mettre en exergue de nouveaux besoins d'accompagnement et les réponses possibles (nouvel accompagnement, réorientation vers d'autres structures d'accompagnement / réseaux associatifs).

Ce bilan donne lieu à la rédaction d'un rapport final d'intervention comportant les informations sur le déroulement de la mission (modalités de l'intervention, des résultats ou avancées, des points de blocage, etc.) et sur les productions issues de l'action.

12 à 18 mois après le diagnostic, un suivi de l'accompagnement est réalisé. Cette fonction de suivi permet de mesurer l'appropriation des outils et actions mis en œuvre dans le plan d'accompagnement.
Impliquant une posture de veille et de contacts réguliers avec le bénéficiaire, il s'appuie sur une démarche construite et partagée avec la structure, ainsi que sur des outils adaptés.

Ce suivi permet aussi au bénéficiaire de s'inscrire dans un processus à plus long terme en identifiant les appuis nécessaires à son développement : réseaux, fédérations, autres acteurs de l'accompagnement et de la formation etc.

EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT

Le DLA : Un suivi des structures dans la durée

Un Centre Permanent d'Initiatives à l'Environnement (CPIE) a procédé depuis une dizaine d'année à une évolution de son modèle économique, toujours en lien avec son projet associatif mais qui en parallèle a révolutionné ses pratiques.

S'appuyant initialement sur le dispositif emploi-jeunes, le développement opérationnel de son projet politique a, pour sa pérennité, dû s'ouvrir vers d'autres types / typologies de financements (marchés publics / entreprises) que le milieu associatif a plutôt vécu comme une contrainte et potentiellement dévoyant les projets associatifs.

Mettant en place un suivi de la structure sur le long terme se traduisant par plusieurs accompagnements individuels et collectifs entre 2005 et 2012, le DLA 13 a largement contribué à la consolidation et la pérennisation de cette structure et de ses emplois, à la mutation de son modèle économique et son adaptation aux mutations de son environnement.

L'évaluation du dispositif

En parallèle du suivi des structures bénéficiaires, une démarche d'évaluation de l'efficacité du dispositif est mise en œuvre.
Inscrite dans une dynamique d'évolution et d'amélioration continue, cette dernière se matérialise par :

- des enquêtes de satisfaction
- une mesure d'impact auprès des bénéficiaires.

ENQUÊTES DE SATISFACTION

88,5 % des bénéficiaires d'accompagnements individuels et 87,8 % pour les accompagnements collectifs se disent satisfaits ou très satisfaits de l'action du DLA (source : enquêtes satisfaction C2RA/DLA PACA).

L'enquête de satisfaction

Consolidées au niveau régional, elles permettent de recueillir l'avis des bénéficiaires et des prestataires quant au travail de l'opérateur DLA, du prestataire et de l'implication des bénéficiaires.
Ces enquêtes permettent d'apprécier la pertinence du diagnostic, le choix du prestataire retenu, le degré d'appropriation de la démarche par le bénéficiaire, le fonctionnement de la charnière chargé de mission DLA - prestataire.
Les résultats de ces enquêtes contribuent à faire évoluer la qualité du service rendu.

TÉMOIGNAGES

"Accompagnement très positif qui a abouti à l'embauche de 2 salariés permanents en CDI (1,5 ETP)."

"Le DLA est vraiment un super outil pour remettre à plat les organisations et trouver des solutions."

"Je pense que les associations faisant partie de notre réseau devraient participer à ce genre d'accompagnement, j'ai donc transmis l'info..."

La mesure d'impact

La mesure d'impact vise à qualifier l'apport des accompagnements individuels sur la structure bénéficiaire, les activités et les emplois concernés.

Il se caractérise par un relevé d'indicateurs (emploi, gouvernance, financiers,...) à deux instants donnés, au moment de la réalisation du diagnostic partagé, et lors du suivi de l'accompagnement. Elle permet ainsi en mesurant les écarts constatés d'appréhender l'impact du dispositif sur l'évolution de la structure.

MESURES D'IMPACT

Le nombre d'ETP dans les structures accompagnées entre 2010 à 2012 a augmenté de plus de 11 %
Les études d'impacts réalisées ces dernières années révèlent que les structures accompagnées par le DLA créent deux fois plus d'emplois que l'ensemble des associations au niveau national.

Le DLA a par ailleurs favorisé la croissance des structures, a participé à l'élargissement de leurs partenariats, notamment privés, et favorisé une amélioration de leur gouvernance.

Chambre Régionale économie sociale et solidaire Provence-Alpes-Côte d'Azur

Chambre Régionale
de l'Économie Sociale et Solidaire
Provence-Alpes-Côte d'Azur
Technopôle de Château Gombert
Espace Nobel Bât D1
11 rue Frédéric Joliot Curie
13013 Marseille
Tél. : +33 (0)4 91 54 96 75
Fax : +33 (0)4 91 04 08 29
cress@cresspaca.org

www.cresspaca.org

C2RA PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
DLA
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES CÔTE D'AZUR
DIRECCTE PACA
Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Caisse des Dépôts